

Załącznik
do Uchwały nr 23/BS/2026
Zarządu Banku Spółdzielczego
w Mińsku Mazowieckim
z dnia 13.02.2026 r.

REGULAMIN
KREDYTU GOTÓWKOWEGO BEZ PROWIZJI
(dla osób fizycznych)

obowiązujący od 13 lutego 2026 roku

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	3
Rozdział 2. Warunki udzielania kredytu	3
Rozdział 3. Składanie i rozpatrywanie wniosków o udzielenie kredytu	4
Rozdział 4. Koszt kredytu	4
Rozdział 5. Zabezpieczenia spłaty kredytu	5
Rozdział 6. Zasady wypłaty kredytu	5
Rozdział 7. Zasady spłaty kredytu	5
Rozdział 8. Zasady wakacji kredytowych	6
Rozdział 9. Zmiany w Twojej Umowie kredytu	6
Rozdział 10. Postanowienia dotyczące zmiany Regulaminu	6
Rozdział 11. Postanowienia dotyczące zmiany Taryfy	7
Rozdział 12. Postanowienia dotyczące wprowadzenia zmian do Regulaminu i Taryfy	8
Rozdział 13. Reklamacje	9
Rozdział 14. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich	10
Rozdział 15 Słowniczek – pojęcia użyte w Regulaminie	11

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

1. W Regulaminie kredytu gotówkowego bez prowizji (dla osób fizycznych), który nazywamy dalej Regulaminem określamy zasady, warunki, i tryb udzielania oraz spłaty kredytu gotówkowego bez prowizji (dla osób fizycznych).
2. W Regulaminie używamy zwrotów typu „Ty”, „my”, jeśli piszemy w formie:
 - 1) „Ty” (Twój, Ciebie, Ci, itp.) – mamy na myśli Ciebie, jako naszego klienta, kredytobiorcę, wnioskodawcę, stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „możesz”, „korzystasz”, „masz obowiązek”, „musisz”,
 - 2) „my” – mamy na myśli Bank Spółdzielczy w Mińsku Mazowieckim, stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „prowadzimy”, „zmieniamy”, „mamy obowiązek”.
3. W sekcji oznaczonych symbolem informacji ⓘ objaśniamy dodatkowo zapisy Regulaminu.
4. Regulamin jest częścią Umowy kredytu.
5. Umowa kredytu obowiązuje nas i Ciebie od dnia jej zawarcia, aż do momentu, kiedy spłacisz wszystkie zobowiązania wynikające z Umowy kredytu.
6. W Umowie kredytu możemy ustalić także inne zasady dotyczące naszych praw i obowiązków.
7. Słownik najważniejszych pojęć, których używamy w Regulaminie znajdziesz na końcu Regulaminu (Rozdział 15)

Możesz się zapoznać z Regulaminem w naszych oddziałach i na naszej stronie internetowej www.bsminskmaz.pl



Rozdział 2. Warunki udzielania kredytu

1. Udzielamy Ci kredytu w PLN na podstawie pisemnej Umowy kredytu, zawartej w oddziale. W Umowie kredytu zobowiązujemy się przekazać Ci określoną kwotę pieniędzy na czas określony, abyś mógł sfinansować swoje dowolne potrzeby konsumpcyjne (z wyjątkiem działalności gospodarczej i rolniczej), bez konieczności udokumentowania na co dokładnie wydasz pieniądze lub na spłatę innych kredytów.
2. Zobowiązujesz się do tego, że:
 - 1) będziesz korzystać z kredytu zgodnie z warunkami Umowy kredytu;
 - 2) spłacisz wykorzystany kredyt wraz z odsetkami, prowizjami i opłatami, które musisz zwrócić;
 - 3) zwrócisz pieniądze w terminach i w sposób określony w Umowie kredytu;
 - 4) wypełnisz inne obowiązki wynikające z Umowy kredytu.
3. Udzielimy Ci kredytu gotówkowego bez prowizji, jeśli będziesz mieć zdolność kredytową.
4. Kwota kredytu nie może być niższa niż 500 PLN.
5. Maksymalna kwota kredytu nie może przekraczać 150.000 PLN.
6. Maksymalny okres kredytowania nie może być dłuższy niż 96 miesięcy.
7. Jeśli zdecydujesz się na kredyt gotówkowy bez prowizji musisz posiadać u nas rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, na który będą przekazywane środki przeznaczone na spłatę kredytu – tj. dające gwarancje terminowej spłaty kredytu wraz z odsetkami.
8. Jeśli zdecydujemy, że nie udzielimy Ci kredytu, poinformujemy Cię o tej decyzji na piśmie i zwrócimy Ci wszystkie dokumenty (oprócz wniosku kredytowego).
9. Jeśli decyzja o nieudzieleniu kredytu będzie oparta na informacjach z bazy danych, wyślemy Ci pisemne zawiadomienie o decyzji na adres do korespondencji, który nam podałeś.

10. Na Twój wniosek prześlemy Ci pisemne wyjaśnienia o dokonanej ocenie zdolności kredytowej. Masz na to rok od dnia, w którym otrzymałeś od nas pismo o decyzji kredytowej.
11. Do kredytu mogą przystąpić maksymalnie 4 osoby.

Rozdział 3. Składanie i rozpatrywanie wniosków o udzielenie kredytu

1. Pisemny wniosek o udzielenie kredytu wraz z wymaganymi, określonymi przez nas dokumentami potwierdzającymi źródło i wysokość osiąganych dochodów możesz złożyć w naszym oddziale.
2. W naszym oddziale przyjmujemy tylko kompletne wnioski o kredyt, które zawierają wszystkie wymagane dokumenty.
3. Aby ubiegać się o kredyt musisz okazać dokument tożsamości. Dla obywateli polskich będzie to dowód osobisty lub paszport.
4. Dodatkowo, będziemy potrzebować kilku dokumentów, jeśli:
 - 1) masz rozdzielną majątkową – musisz dostarczyć prawomocne orzeczenie sądu lub akt notarialny o rozdzielną majątkową, zawarty nie później niż miesiąc przed złożeniem wniosku o kredyt;
 - 2) jesteś po rozwodzie lub w separacji – potrzebujemy prawomocnego wyroku sądu stwierdzającego rozwód lub separację;
 - 3) konsolidujesz zobowiązania – musisz dostarczyć zaświadczenie od instytucji, które udzieliły konsolidowanych kredytów, z informacją o terminowości spłat, kwocie zadłużenia, odsetek, opłat i prowizji oraz o numerze rachunku bankowego, na który przelejesz środki z kredytu.
5. Na etapie składania wniosku o udzielenie kredytu możemy przyjąć najpierw oświadczenie, w zakresie, o którym mowa w ust. 4 pkt 3. Jednakże dostarczenie zaświadczenia/ń stanowi warunek uruchomienia kredytu.
6. W przypadku zabezpieczenia kredytu w formie poręczenia, weryfikacji poręczyciela dokonujemy w taki sam sposób, jak w Twoim przypadku.

Rozdział 4. Koszt kredytu

1. Pobierzemy od Ciebie prowizję i opłaty wskazane w Umowie kredytu lub w Taryfie, której wyciąg jest załącznikiem do Umowy kredytu, przy czym od udzielonego kredytu prowizja w dniu jego udzielenia wyniesie 0%.
2. Jeśli zdecydujesz się odstąpić od Umowy kredytu lub spłacisz kredyt wcześniej, zwrócimy Ci opłaty i prowizję, zgodnie z zapisami Umowy kredytu.
3. Kredyt będzie oprocentowany według stałej lub zmiennej stopy procentowej, którą znajdziesz w Umowie kredytu.



Aktualne stawki prowizji i opłat udostępniamy w naszych oddziałach oraz na naszej stronie internetowej www.bsminskmaz.pl

Aktualne stawki oprocentowania kredytów dostępnych w ofercie Banku określamy w Tabeli oprocentowania, którą udostępniamy również w oddziałach i na naszej stronie internetowej.

4. Od kwoty kredytu znajdującego się na rachunku należności przeterminowanych naliczymy za każdy dzień zwłoki (od dnia zaksięgowania zadłużenia do dnia poprzedzającego jego całkowitą spłatę) odsetki w wysokości dwukrotności odsetek ustawowych za opóźnienie ogłaszanych przez Ministra Sprawiedliwości w drodze obwieszczenia w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” w wysokości sumy stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych.

5. Wysokość oprocentowania za opóźnienie ulega zmianie każdorazowo w przypadku zmiany wysokości stopy referencyjnej ogłoszonej przez NBP.

Rozdział 5. Zabezpieczenia spłaty kredytu

1. Musisz ustanowić prawne zabezpieczenie spłaty kredytu, jeśli wymagamy tego w ofercie kredytu.
2. W Umowie kredytu oraz w umowach dotyczących zabezpieczenia spłaty kredytu określimy jakie zabezpieczenia będziemy wymagali i na jakich warunkach.
3. Będziesz ponosił wszystkie koszty związane z ustanowieniem, utrzymaniem, zmianą i zwolnieniem zabezpieczeń spłaty kredytu, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.
4. Możesz skorzystać z ochrony ubezpieczeniowej zawierając umowę ubezpieczenia na życie w zakładzie ubezpieczeń, który zaakceptujemy, pod warunkiem, że będzie on spełniał minimalne wymagania ochrony ubezpieczeniowej, które otrzymasz od nas przed podpisaniem Umowy kredytu.
5. W przypadku, gdy o kredyt gotówkowy bez prowizji występuje kilku osób, wszyscy, korzystający z ochrony ubezpieczeniowej, wybierają ten sam zakres ubezpieczenia.
6. Skorzystanie z ubezpieczenia jest dobrowolne. To Ty decydujesz czy chcesz skorzystać z tej formy zabezpieczenia na etapie składania wniosku o kredyt. To Ty zawierasz umowę ubezpieczenia najpóźniej w momencie podpisania Umowy kredytu, wskazując nas jako głównego uposażonego z tej umowy ubezpieczenia.

Rozdział 6. Zasady wypłaty kredytu

1. Kredyt wypłacimy, gdy spełnisz wszystkie warunki:
 - 1) podpiszesz Umowę kredytu;
 - 2) ustanowisz prawne zabezpieczenie spłaty kredytu, jeśli jest wymagane;
 - 3) opłacisz koszt ubezpieczenia, jeśli jest wymagane zgodnie z Umową kredytu;
 - 4) dostarczysz wszystkie wymagane dokumenty, o których mowa w Rozdziale 3, ust. 1 - 4.
2. Kredyt wypłacimy na jeden z poniższych sposobów:
 - 1) wypłata gotówki w kasie naszej placówki/ oddziale;
 - 2) przelew na rachunek bankowy, aby spłacić Twoje inne zobowiązania w innych bankach;
 - 3) przelew na rachunek bankowy, który nam wskażesz.
3. Kredyt wypłacimy zgodnie z Twoją dyspozycją określoną w Umowie kredytu i w dodatkowym formularzu, który do niej dołączamy. Jeśli przelewamy środki na rachunek bankowy, pieniądze trafią tylko na ten rachunek, który nam wskażesz.
4. Jeśli spłacamy Twoje zobowiązania w obcej walucie, w ramach konsolidacji, środki wypłacimy w złotych polskich. Jeśli kwota kredytu nie wystarczy na pokrycie tych zobowiązań musisz pokryć brakującą część z własnych środków.

Rozdział 7. Zasady spłaty kredytu

1. Musisz spłacić kredyt na rachunek, który wskazaliśmy w Umowie kredytu, przelewem lub wpłacając gotówkę.
2. W Umowie kredytu oraz w harmonogramie spłat znajdziesz terminy, w jakich musisz spłacić kredyt.
3. Kredyt wraz z odsetkami możesz spłacać na dwa sposoby:
 - 1) raty równe - każda rata kapitałowo-odsetkowa jest taka sama, ale część kapitałowa rośnie z miesiąca na miesiąc, a część odsetkowa maleje (odsetki są liczone od pozostałego zadłużenia);

- 2) raty malejące - rata składa się z równych części kapitałowych, a odsetki są liczone od pozostałego zadłużenia (każda kolejna rata kapitałowo – odsetkowa jest mniejsza).

Rozdział 8. Zasady wakacji kredytowych

1. Masz prawo raz w trakcie trwania kredytu skorzystać z wakacji kredytowych, czyli nie spłacić jednej raty kredytu. Okres spłaty kredytu się nie zmienia, ale wysokość kolejnych rat wzrośnie. Dostaniesz od nas nowy harmonogram spłat, na trwałym nośniku, w formie pisemnej lub elektronicznej.
2. Jeśli chcesz skorzystać z wakacji kredytowych, musisz poinformować nas o tym na co najmniej 14 dni przed terminem płatności raty, składając wniosek na piśmie.
3. Możesz skorzystać z wakacji kredytowych dopiero po 12 miesiącach od zawarcia Umowy kredytu, pod warunkiem, że terminowo spłacasz kredyt.

Rozdział 9. Zmiany w Twojej Umowie kredytu

1. W okresie obowiązywania Umowy kredytu, na Twój lub nasz pisemny wniosek, możemy zmienić niektóre warunki Umowy kredytu, a w szczególności:
 - 1) formę zabezpieczenia spłaty kredytu;
 - 2) terminy spłaty rat kredytu;
 - 3) prolongatę końcowego terminu spłaty kredytu;
 - 4) zmniejszenie kwoty kredytu.
2. Zmiany warunków Umowy kredytu wprowadzamy aneksem do Umowy kredytu, który Ty i My podpisujemy, chyba że Umowa kredytu lub Regulamin określa inaczej.
3. Jeśli zmienią się Twoje dane teleadresowe (np. adres do korespondencji), możesz nas poinformować:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 05-300 Mińsk Mazowiecki, ul. Piłsudskiego 6;
 - 2) telefonicznie lub pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
 - 3) pisemnie lub ustnie w Oddziale Banku;
 - 4) elektronicznie na skrzynkę: **AE:PL-93305-85149-BCAWI-31** w ramach usługi e-Doręczenia
4. Jeśli zmieni się harmonogram spłat, na przykład po skorzystaniu z wakacji kredytowych lub wcześniejszej częściowej spłacie kredytu, informujemy Cię o tym, zgodnie z zapisami w Umowie kredytu lub Regulaminie.

Rozdział 10. Postanowienia dotyczące zmiany Regulaminu

1. Możemy zmienić Regulamin, jeśli wystąpi co najmniej jedna z następujących ważnych przyczyn, a każda zmiana nastąpi w zakresie wynikającym z zaistniałej przyczyny wymienionej poniżej:
 - 1) wprowadzenie lub zmiana lub uchylenie:
 - a) przepisów prawa, które powszechnie obowiązują, w tym takich, które regulują sektor bankowy lub;
 - b) rekomendacji, zaleceń lub stanowisk krajowych lub europejskich instytucji, które nadzorują działalność banków lub
 - c) prawomocnych, ostatecznych lub wykonalnych orzeczeń sądowych lub decyzji organów administracji publicznej,

z którymi wiąże się nasz obowiązek lub uprawnienie do wprowadzenia zmian,

 - 2) zmieniamy zakres lub sposób świadczenia usług i:
 - a) wprowadzamy nowe produkty lub usługi lub

b) wycofujemy lub zmieniamy cechy produktów lub usług,

a jednocześnie inne dostępne funkcjonalności zapewniają prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem,

3) wprowadzamy zmiany w naszym systemie informatycznym, które wpływają na nasze wzajemne prawa i obowiązki, a wynikają z:

- a) rozwoju technologicznego lub
- b) zmian dostawców rozwiązań informatycznych, które wpływają na świadczone przez nas usługi lub sposób, w jaki możesz z nich korzystać,

przy czym każda zmiana w systemie informatycznym zapewni prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem.

2. Jeśli zmieniamy Regulamin, dodając nowe produkty lub usługi lub zmienimy cechy obecnych produktów lub usług, co wpłynie na Taryfę, nie musisz z nich korzystać i za nie płacić. Zdecydujesz o tym samodzielnie – rozpoczęcie korzystania z danego produktu lub usługi będzie dla nas potwierdzeniem Twojej woli.

Rozdział 11. Postanowienia dotyczące zmiany Taryfy

1. Możemy zmienić Taryfę, jeśli wystąpi co najmniej jedna z następujących ważnych przyczyn, a każda zmiana nastąpi w zakresie wynikającym z zaistniałej przyczyny wymienionej poniżej:

1) wprowadzenie lub zmiana lub uchylenie:

- a) przepisów prawa, które powszechnie obowiązują, w tym takich, które regulują sektor bankowy lub
- b) rekomendacji, zaleceń lub stanowisk krajowych lub europejskich instytucji, które nadzorują działalność banków lub
- c) prawomocnych, ostatecznych lub wykonalnych orzeczeń sądowych lub decyzji organów administracji publicznej,

z którymi wiąże się nasz obowiązek lub uprawnienie do wprowadzenia zmian w zakresie opłat lub prowizji,

2) zmieniamy zakres lub sposób świadczenia usług i:

- a) wprowadzamy nowe produkty lub usługi lub
- b) zmienimy cechy produktów lub usług,

przy czym nie musisz z nich korzystać i za nie płacić. Zdecydujesz o tym samodzielnie – rozpoczęcie korzystania z danego produktu lub usługi będzie dla nas potwierdzeniem Twojej woli,

- 3) wycofujemy dotychczasowe produkty lub usługi, których dotyczą zapisy Taryfy, jeśli inne dostępne funkcjonalności zapewniają prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem,
- 4) wzrostu inflacji na podstawie danych publikowanych przez Prezesa GUS, co najmniej o 0,1%;
- 5) zmiany wskaźnika cen dóbr inwestycyjnych publikowanych przez Prezesa GUS, co najmniej o 0,1%;
- 6) wzrostu rzeczywistych kosztów obsługi danej usługi na skutek niezależnych od Banku czynników zewnętrznych, w szczególności: wzrostu cen opłat pocztowych i telekomunikacyjnych, rozliczeń międzybankowych koniecznych do wykonania danej usługi, energii, wejście w życie nowych regulacji

- prawnych, zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, wdrożenia rekomendacji KNF, zarządzeń Prezesa NBP, powodujących wzrost kosztów świadczonej usługi, co najmniej o 1%;
- 7) zmiany wysokości stopy redyskonta weksli, stopy referencyjnej lub stopy lombardowej publikowanej przez Narodowy Bank Polski, co najmniej o 0,01%;
 - 8) zmiany poziomu rezerw obowiązkowych ustalonych przez Narodowy Bank Polski lub wysokości ich ewentualnego oprocentowania, co najmniej o 0,01%;
 - 9) zmiany stawek referencyjnych oprocentowania lokat i kredytów na rynku międzybankowym WIBOR oraz WIBID dla okresów 3-miesięcznych (wywołana czynnikami regulacyjnymi), co najmniej o 0,01%;
 - 10) zmiany wysokości obowiązkowych opłat wnoszonych przez banki na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, co najmniej o 0,01% *
2. Zmiany, o których mowa w ust. 1 pkt 3 – 10 dokonywane będą nie częściej niż cztery razy w roku.
 3. Zmiana Taryfy polegająca na obniżeniu lub uchyleniu opłat lub prowizji w niej zawartych możliwa jest w każdym czasie i nie jest uzależniona od wystąpienia przesłanek, o których mowa w ust. 1 pkt 3 - 10.
 4. Możemy zmienić Regulamin lub Taryfę również, gdy:
 - 1) zmieniamy nazwę usługi lub produktu,
 - 2) prostujemy oczywiste omyłki, błędy pisarskie, luki lub nieścisłości,
 - 3) wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia,
 - 4) zmieniamy wygląd dokumentu,
 - 5) łączymy lub rozdzielamy Regulaminy lub Taryfy,
 - 6) aktualizujemy nazwę, dane kontaktowe, adresowe lub rejestrowe nasze albo podmiotu trzeciego określonego w Umowie kredytu,
 - 7) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy adres strony internetowej, do której się odwołujemy

zachowując należyta staranność, jeśli te zmiany zapewnią prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem i nie pogarszają zakresu Twoich obowiązków lub uprawnień, przy czym każda zmiana nastąpi w zakresie wynikającym z zaistniałej przyczyny wymienionej wyżej.

Rozdział 12. Postanowienia dotyczące wprowadzenia zmian do Regulaminu i Taryfy

1. Informujemy Cię o proponowanych zmianach w:
 - 1) Regulaminie – najpóźniej 30 dni kalendarzowych przed ich wejściem w życie,
 - 2) Taryfie – najpóźniej 2 miesiące przed ich wejściem w życie.
2. Informację o proponowanych zmianach prześlemy Ci na trwałym nośniku w wybranym przez Ciebie kanale komunikacji. O zakresie wprowadzonych zmian w Taryfie Bank poinformuje Kredytobiorcę na trwałym nośniku, w szczególności na piśmie lub drogą elektroniczną w terminie nie później niż 2 miesiące przed datą ich wejścia w życie.
3. W informacji o proponowanych zmianach podamy podstawy prawne i okoliczności, które je uzasadniają.
4. Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany w Regulaminie, możesz pisemnie wypowiedzieć Umowę kredytu w ciągu 30 dni kalendarzowych od otrzymania informacji o zmianach. Umowa kredytu będzie kontynuowana na dotychczasowych warunkach i zakończy się z końcem okresu wypowiedzenia, który w niej uzgodniliśmy. Do tego czasu musisz spłacić cały wykorzystany kredyt razem z odsetkami, prowizjami i kosztami, wynikającymi z Umowy kredytu.
5. Jeśli nie zgadzasz się na zaproponowane zmiany w Taryfie, najpóźniej dzień przed ich wejściem w życie możesz bezpłatnie:
 - 1) zgłosić nam sprzeciw – wtedy Umowa kredytu zakończy się w dniu, który poprzedza dzień wejścia w życie

zmian, lub

- 2) wypowiedzieć Umowę kredytu ze skutkiem od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zmianach, nie później niż od dnia, w którym zmiany wejdą w życie.
6. Jeśli przed datą wejścia w życie zmian w Taryfie nie zgłosisz sprzeciwu albo nie wypowiesz Umowy kredytu, będzie to oznaczało, że zgadzasz się na zmiany.
7. Możemy Ciebie poinformować o zmianach w krótszym terminie, niż określiliśmy w pkt 1, poprzez umieszczenie zmienionego Regulaminu lub Taryfy na naszej stronie internetowej oraz udostępnienie ich w naszej placówce, gdy:
- 1) dodajemy do oferty nową usługę lub produkt, z których możesz korzystać dobrowolnie,
 - 2) rozszerzamy zakres usługi lub produktu, z których możesz korzystać dobrowolnie,
 - 3) zmieniamy nazwę usługi lub produktu,
 - 4) wycofujemy opłatę lub prowizję,
 - 5) wprowadzamy korzystniejsze dla Ciebie zasady naliczania opłat, prowizji lub oprocentowania – na stałe lub okresowo,
 - 6) prostujemy oczywiste omyłki, błędy pisarskie, luki lub nieścisłości,
 - 7) wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia;
 - 8) zmieniamy wygląd dokumentu,
 - 9) aktualizujemy nazwę, dane kontaktowe, adresowe lub rejestrowe nasze albo podmiotu trzeciego określonego w Umowie kredytu,
 - 10) dodajemy, zmieniamy lub usuwamy adres strony internetowej do której się odwołujemy,
- zachowując należyłą staranność, jeśli te zmiany zapewnią prawidłowe wykonanie Umowy kredytu zgodnie z jej podstawowym celem i nie pogarszają zakresu Twoich obowiązków i uprawnień.
8. O proponowanych zmianach w Regulaminie lub w Taryfie, informujemy Ciebie również w bankowości elektronicznej (jeśli z niej korzystasz) oraz na naszej stronie internetowej pod adresem: www.bsminkmaz.pl, skąd możesz je pobrać na trwałym nośniku.

Rozdział 13. Reklamacje

1. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami:
 - 1) na piśmie:
 - a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres Banku: Bank Spółdzielczy w Mińsku Mazowieckim 05-300 Mińsk Mazowiecki, ul. Piłsudskiego 6 lub na adres dowolnej placówki Banku Spółdzielczego w Mińsku Mazowieckim;
 - b) w postaci elektronicznej:
 - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku), albo
 - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: **AE:PL-93305-85149-BCAWI-31** (w ramach usługi e-Doręczenia);
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie albo

- b) osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego.

Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym.

2. Forma naszej odpowiedzi na reklamację zależy od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.:

1) na reklamację odpowiadamy na piśmie:

- a) w postaci elektronicznej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci papierowej;
- b) w postaci papierowej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci papierowej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci elektronicznej;
- c) w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z Twoim wyborem – jeśli reklamację złożysz ustnie.

2) w przypadku reklamacji, o której mowa w pkt 1, jeśli odpowiadamy w postaci elektronicznej:

- a) korzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz reklamację, albo z środka komunikacji elektronicznej, który nam wskażesz;
- b) odpowiedź wyślemy na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych.

3. Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy.

4. Reklamację rozpatrujemy jak najszybciej, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją otrzymamy. Jeśli ze względu na złożoność sprawy nie będzie to możliwe, poinformujemy Cię na piśmie o przyczynach opóźnienia, wskażemy okoliczności, które musimy ustalić dla rozpatrzenia reklamacji oraz podamy nowy termin odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.

5. Jeśli nie dotrzemy terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację, o którym mowa w ustępie wyżej, reklamację uznamy za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.

6. W odpowiedzi na reklamację prześlemy Ci:

- 1) wyjaśnienie faktyczne i prawne, dlaczego podjęliśmy taką decyzję, chyba że reklamację rozpatrzymy zgodnie z Twoją wolą,
- 2) szczegółowe informacje o naszym stanowisku, wskazując odpowiednie fragmenty Umowy kredytu i przepisy prawa, chyba, że nie jest to konieczne,
- 3) imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby, która udzieliła odpowiedzi,
- 4) informację o tym, jak możesz się odwołać – jeśli nie uwzględnimy Twoich roszczeń,
- 5) termin, w którym zrealizujemy Twoje żądania – jeśli je uwzględnimy. Mamy na to maksymalnie 30 dni od dnia odpowiedzi na reklamację.

Rozdział 14. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

1. jeśli pojawi się spór między nami, może być rozstrzygnięty:

- 1) polubownie lub
- 2) przez sąd powszechny właściwy dla miejsca Twojego zamieszkania albo naszej siedziby;

2. Jeśli chcesz rozwiązać spór między nami bez sądu, to możesz zwrócić się do następujących podmiotów:

- 1) Rzecznik Finansowy

Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego znajdziesz na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/polubowne/>. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:

- a) pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47 A, 00–695 Warszawa,
- b) za pośrednictwem platformy ePUAP,
- c) przez formularz na stronie internetowej (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny),
- d) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi e-Doręczenia (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny),
- e) osobiście w: siedzibie Biura Rzecznika Finansowego lub we wskazanym przez niego Oddziale Terenowym.

2) Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich

Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów arbitrażowych przez Arbitra Bankowego znajdziesz na stronie internetowej: www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:

- a) pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki ul. Kruczkowskiego 8, 00–380 Warszawa lub
- b) e–mailem na adres: arbitraz.kancelaria@zbp.pl.

3) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Sąd Polubowny przy KNF znajdziesz na stronie internetowej: https://www.knf.gov.pl/dla_rynk/sad_polubowny_przy_KNF. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:

- a) pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. Nr 419, 00–549 Warszawa lub
- b) e–mailem na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl

3. Nadzór nad sektorem bankowym w tym nad nami sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.
4. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
5. Dla Umowy kredytu obowiązuje język polski.
6. W sprawach nieujętych w Umowie kredytu obowiązują przepisy prawa polskiego, w szczególności: ustawy o kredycie konsumenckim, Kodeksu cywilnego oraz Prawa bankowego.
7. Szczegóły dotyczące dostępności naszej usługi, w której wyjaśniamy jak możesz skorzystać z usługi i jak spełnia ona wymagania dostępności znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.bsminskmaz.pl

Rozdział 15 Słowniczek – pojęcia użyte w Regulaminie

definicje	opis
dzień spłaty kredytu	dzień, w którym musisz spłacić ratę kredytu, odsetki, prowizje i inne opłaty, które nam się należą na podstawie Umowy kredytu
dzień udostępnienia kredytu	dzień określony w Umowie kredytu, od którego możesz zacząć korzystać z kredytu
e-Doręczenia	elektroniczny odpowiednik listu poleconego za potwierdzeniem odbioru
inny kredyt	kredyt zaciągnięty w innym banku lub u nas, z którego korzystasz i na spłatę którego zaciągasz u nas kredyt, z wyłączeniem kredytów zabezpieczonych hipotecznie (tzw. konsolidacja)

kredyt konsumencki	kredyt, który udzielimy Ci na warunkach określonych w Umowie kredytu i Regulaminie zgodnie z Ustawą o kredycie konsumenckim
kwota kredytu	kwota, którą możesz wykorzystać na dowolne potrzeby konsumpcyjne, z wyjątkiem finansowania działalności gospodarczej i rolniczej, w tym na spłatę zadłużenia z tytułu innych kredytów. Jeśli ustaliliśmy to w Umowie kredytu możesz ją także wykorzystać na sfinansowanie prowizji za udzielenie kredytu lub kosztu składki ubezpieczeniowej
okres kredytowania	okres, który liczymy od dnia wypłaty kredytu do ostatecznego terminu spłaty, określonego w Umowie kredytu
ostateczny termin spłaty kredytu	dzień, który określiliśmy w Umowie kredytu, kiedy powinieneś spłacić ostatnią ratę kredytu wraz z odsetkami
nasz oddział	nasza jednostka organizacyjna, w której prowadzimy bezpośrednią obsługę klientów
Tabela oprocentowania	„Tabela oprocentowania kredytów, pożyczek i debetów Banku Spółdzielczego w Mińsku Mazowieckim”, którą znajdziesz na naszej stronie internetowej www.bsminskmaz.pl i w naszych oddziałach
Taryfa	„Taryfa opłat i prowizji bankowych Banku Spółdzielczego w Mińsku Mazowieckim dla klientów indywidualnych”, którą znajdziesz na naszej stronie internetowej www.bsminskmaz.pl i w naszych oddziałach
termin wypowiedzenia kredytu	okres, który liczymy od następnego dnia po doręczeniu Ci oświadczenia o wypowiedzeniu kredytu, aż do dnia rozwiązania Umowy kredytu
Rata kredytu tj. rata spłaty	łączna kwota raty kapitałowej i odsetkowej jaką powinieneś spłacić za dany okres rozliczeniowy
Regulamin	dokument, który właśnie czytasz, w którym określiliśmy warunki na jakich udzielimy Ci kredytu. Regulamin jest załącznikiem do Twojej Umowy kredytu
trwały nośnik	materiał lub urządzenie, które pozwala Ci przechować i odczytać informacje o Twojej Umowie kredytu przez czas potrzebny do ich wykorzystania, a także umożliwia odtworzenie tych informacji w takiej samej formie, w jakiej je otrzymałeś,
Umowa kredytu	umowa, w której przekazujemy Ci pieniądze na określony czas i cel dowolny. Ty masz obowiązki: • korzystania z nich zgodnie z warunkami Umowy kredytu, • spłaty otrzymanej kwoty kredytu wraz z odsetkami w ustalonych terminach spłaty, • zapłaty prowizji, o ile jest wymagana i innych opłat związanych z kredytem
wakacje kredytowe	usługa, która pozwala Ci pominąć spłatę jednej raty kredytu (kapitałowo - odsetkowej). Możesz skorzystać z tej opcji raz w trakcie trwania Umowy kredytu, po roku od jej zawarcia
zakłady ubezpieczeń akceptowane przez nas	zakłady ubezpieczeń, których ubezpieczenia są przez nas akceptowane jako zabezpieczenie Twojego kredytu. Jako zabezpieczenie kredytu uznajemy ubezpieczenia, które spełniają warunki z dokumentu „Minimalny zakres ochrony ubezpieczeniowej”. Umowy ubezpieczenia muszą być zawarte z zakładem ubezpieczeń (wystawcą polisy) wymienionym w dokumencie „Zakłady ubezpieczeń akceptowane przez nas”. Aktualną listę akceptowanych Zakładów ubezpieczeń oraz wymagany minimalny zakres ochrony znajdziesz w naszych oddziałach

zdolność kredytowa	Twoja zdolność do spłaty kredytu razem z odsetkami w terminach określonych w Umowie kredytu
zmienna stopa procentowa	stopa, według której oprocentowany jest kredyt, ustalana przez nas, przy czym jej wysokość może ulec zmianie w czasie trwania Umowy kredytu w przypadku zmiany stopy referencyjnej NBP w sposób określony w Twojej Umowie kredytu.